

中高职贯通培养三二分段 电子商务专业五年一体化人才培养方案

中职学校：佛山市南海区盐步职业技术学校

高职学校：广东省外语艺术职业学院



2021 级电子商务专业人才培养方案

1. 【专业名称及代码】

中职专业代码：电子商务 730701

高职专业代码：电子商务 530701

2. 【招生对象】

中职学段：初中毕业生。

高职学段：转段考核合格的中职学校电子商务等相应专业的正式学籍学生。

3. 【学习年限及毕业要求】

3.1 学习年限

5 年。其中中职阶段 3 年，高职阶段 2 年

3.2 毕业要求

(1) 学分要求

学分要求	佛山市南海区盐步职业技术学院学校毕业学分要求	广东省对外贸易职业技术学院学校毕业学分要求	广东省贸易职业技术学院学校毕业学分要求
总学分	274 学分	289 学分	289 学分
基础素质课	89 学分	64 学分	62 学分
基础选修课	4 学分	12 学分	12 学分
专业基础课	74 学分	30 学分	38 学分
专业核心课	34 学分	60 学分	52 学分
专业拓展课/选修课	10 学分	20 学分	20 学分
专业综合实践课	63 学分	103 学分	105 学分

(2) 证书要求

职业资格证书：

序号	证书名称	颁证机构	获证建议
1	阿里巴巴运营专员认证	阿里巴巴（中国）教育科技有限公司	推荐获得
2	阿里巴巴直播专员认证	阿里巴巴（中国）教育科技有限公司	推荐获得
3	阿里巴巴美工专员认证	阿里巴巴（中国）教育科技有限公司	推荐获得
4	网店运营推广	北京鸿科经纬科技有限公司	建议获得

5	跨境电商 B2B 数据运营	阿里巴巴（中国）教育科技有限公司	建议获得
6	电子商务数据分析	北京博导前程信息技术股份有限公司	建议获得

基本技能证书：

序号	证书名称	颁证机构	获证建议
1	全国英语等级考试	教育部考试中心	推荐获得
2	计算机职业能力评价认证 (中级)	广东劳动学会职业能力评价中心	推荐获得
3	英语职业技能等级考试证 书 (VETS)	中国职业外语教育发展研究中心	建议获得
4	全国计算机信息高新技术 考试中级	人力资源和社会保障部职业技能鉴 定中心	建议获得
5	普通话水平测试等级证书	国家语言文字工作委员会	建议获得

4. 【培养目标】

4.1 中职学段培养目标

本专业面向珠三角批发零售业、信息技术服务业和商务服务业中的中小型企业，培养能够胜任电子商务运营管理（含跨境电子商务）、网店美工和网络推广等岗位工作，具有良好的职业道德素养、自主学习能力和创新创业精神，掌握电子商务的基础理论知识和操作技术，具备较强的电商平台操作能力、网络营销运营能力、网店数据分析能力和创新创业能力，职业素质高、就业能力强、发展潜力大的技术技能型电子商务专业人才。

4.2 高职学段培养目标

本专业培养理想信念坚定，德、智、体、美、劳全面发展，具有一定的科学文化水平，良好的人文素养、职业道德和创新意识，精益求精的工匠精神，较强的就业能力和可持续发展的能力；具有良好的电商运营能力以及创新创业能力，掌握网络营销、平台运营相关知识和技术技能，面向互联网和相关服务业、批发业、零售业等行业的销售人员、商务咨询服务人员等职业群，能够从事营销推广、运营管理、客户服务等工作，培养职业素质高、就业能力强、发展潜力大的复合型技术技能人才。

5. 【职业范围】

电子商务专业职业生涯发展路径

发展	就业岗位	职业资格证书	学历层次	发展年限
----	------	--------	------	------

阶段	技术岗位	运营岗位			
IV	设计总监 产品总监	运营总监 推广总监 策划总监	电子商务师 电子商务设计师	高职	>8
III	设计经理 产品经理	运营经理(店长) 策划经理 推广经理	助理电子商务师 电子商务设计师 阿里巴巴电子商务 人才认证	高职	5-8
II	视觉设计 移动电商开发	运营主管 推广主管 策划主管	跨境电子商务师 阿里巴巴电子商务 人才认证	高职	3-5
I	网店美工 网页编辑 前端设计	运营专员 文案专员 网络营销专员 跨境电商专员	图像制作员 (Photoshop) 网络编辑员	高职	0.5-3

6. 【人才规格】

6.1 职业核心能力

- (1) 具备有效沟通和主动交流能力，能在沟通过程中准确发问与表达；
- (2) 能够熟练应用计算机办公软件和设备，能达到 80 字/分钟打字速度；
- (3) 能够明确个人发展规划并进行自主学习，具备革新创新能力；
- (4) 能够发现问题并组织团队解决问题，敢于承担责任；
- (5) 能够使用信息处理软件进行信息处理和总结归纳；
- (6) 具备一定的外语应用能力；
- (7) 具备基本的法律法规意识。

6.2 专业核心能力

1. 专业知识

- (1) 具有扎实的电子商务交易过程相关知识；
- (2) 具有网店装修、客服、推广、营销策划等网店运营的基本知识；
- (3) 具有较强的创新创业意识。

2. 专业能力

- (1) 能熟练应用信息技术开展电子商务贸易活动；
- (2) 能运营网络资源开展网络营销策划活动和实施活动；

- (3) 能熟练操作主流电子商务平台；
- (4) 能进行市场调研分析，并通过市场定位、资源匹配、过程管控和过程优化等方式进行运营管理；
- (5) 能精准区分客户需求开展网络客户服务与管理，实现客户二次营销；
- (6) 能熟练使用各类软件制作多媒体素材，包括图片处理、平面设计、网页设计等；
- (7) 能正确评估并选择营销推广方式；
- (8) 能根据市场调研和客户群定位制定运营方案，并制定推广策略；
- (9) 能监督执行运营策划活动，并进行总结评估；
- (10) 能够对电子商务运营情况进行数据分析并提供运营建议；
- (11) 能在主流电子商务平台上开展自主创业。

7. 【工作任务与职业能力分析】

工作项目/ 职业素养		工作任务 /职业素养分类		职业能力 (技能、工具、方法、要求、知识)		对应课程
01	调 研 分 析	01-01	市场环境分 析	01-01-01	熟练使用 PEST 工具	商务数据应用分析 与实践
				01-01-02	掌握政治经济学或宏观经济学的原理和知识	
				01-01-03	具备数理统计、逻辑思维和推理能力	
		01-02	行业趋势分 析	01-02-01	学会使用百度指数	电商平台运营与创 新创业
				01-02-02	学会使用谷歌趋势	
				01-02-03	读懂专业行业白皮书，统计年鉴	
		01-03	用户需求分 析	01-03-01	学会使用阿里指数	电商平台运营与创 新创业
				01-03-02	学会使用微指数	
				01-03-03	学会视频指数	
		01-04	竞争分析	01-04-01	学会使用 SWOT 分析	小微企业运营基础
				01-04-02	学会使用分析工具	
		02	市 场 定 位	02-01	用户定位	02-01-01
02-02	产品定位			02-02-01	根据用户定位来设计产品功能	电商平台运营与创 新创业
				02-02-02	根据用户定位来设计产品外观	电商创业实践
				02-02-03	根据用户定位来设计产品价格	
02-03	渠道定位			02-03-01	具备产品渠道分析能力	网络营销策划与实 务
				02-03-02	具备推广渠道的选择能力	
02-04	品牌定位	02-04-01	提炼消费者的情感诉求	品牌策划与管理		

				02-04-02	塑造品牌的价值主张			
03	资源匹配	03-01	人力资源匹配	03-01-01	管理人才的选、育、用、留	小微企业运营基础		
				03-01-02	掌握人力资源的基本知识			
				03-01-03	具备领导力			
		03-02	资金匹配	03-02-01	具备财务知识	小微企业运营基础		
				03-02-02	具备三张表（现金流量表、资产负债表和利润表）的理解能力			
				03-02-03	具备多渠道融资能力（做资金保障）			
04	过程管控	04-01	目标的管控	04-01-01	设置 KPI 设置和分解目标	小微企业运营基础		
				04-01-02	能够明确授权给团队，给予支持		电商平台运营与创新创业	
				04-01-03	具备绩效沟通能力			
		04-02	服务的管控	04-02-01	具备流程化和标准化的能力	电商平台运营与创新创业		
				04-02-02	具备抗压的能力			
05	运营优化	05-01	数据的总结	05-01-01	具备数据分析能力	商务数据应用分析与实践		
				05-01-02	具备数据建模能力			
				05-01-03	具备归纳总结的能力			
		05-02	提炼改进的方向和措施	05-02-01	能够使用头脑风暴	小微企业运营基础		
				05-02-02	能够鉴定问题的本质		认识新商业	
		05-03	收集客户的反馈	05-03-01	开展调研	客户服务与管理		
				05-03-02	与客户沟通互动			
		05-04	进行优化点的考核	05-04-01	形成新的 PDCA 循环	小微企业运营基础		
		06	客户数据的收集与分析	06-01	主动收集客户信息	06-01-01	熟练使用电脑和手机进行收集客户信息	客户服务与管理
						06-01-02	具备交际能力	
06-01-03	能够熟练使用社交软件							
06-02	运用公司提供的客户数据			06-02-01	根据服务目的（销售或维护）筛选相应的数据	客户服务与管理		
07	精准区分客户需求	07-01	主动回访	07-01-01	了解客户心理	客户服务与管理		
				07-01-02	具备开朗的性格		网络营销策划与实务	
				07-01-03	理解各种营销活动内容			
				07-01-04	运用主动营销			
				07-01-05	具有谈价议价的技巧			
				07-01-06	具备比较强的沟通能力和销售能力			
				07-01-07	利用电话和微信进行客户筛选，确定二次营销准客户			
		07-02	被动回访	07-02-01	维护现有公司客户资源	客户服务与管理		
				07-02-02	具备比较强的沟通能力和理解能力			
				07-02-03	对突发事件具有较快的应变能力			
08	分析	08-01	分析和解决	08-01-01	熟悉和认可公司产品	客户服务与管理		

	解决问题		有理和无理投诉	08-01-02	具有到位的产品知识	
				08-01-03	熟悉本产品的业务处理流程	
				08-01-04	具备较强的服务意识	
				08-01-05	具备较强的心理承受能力	
				08-01-06	具备较强的责任心	
				08-01-07	可以在沟通中安抚客户情绪	
				08-01-08	在沟通中维护公司利益	
09	二次营销（最终目的）	09-01	本产品的二次销售	09-01-01	认可公司的文化和产品价值	网络营销策划与实务 电商平台运营与创新创业
				09-01-02	熟悉产品的增值业务	
				09-01-03	对公司产品进行转介绍	
		09-02	公司的其他产品再次销售	09-02-01	具有较强的销售意识	网络营销策划与实务
10	其他客服方式	10-01	智能客服	10-01-01	理解 AI 知识	电子商务基础与实操
		10-02	电商个人客服	10-02-01	资料数据的收集和分析	客户服务与管理 电商平台运营与创新创业
				10-02-02	解决客户的咨询或者需求	
				10-02-03	售前售中售后服务知识	
				10-02-04	熟练操作后台买家操作	
				10-02-05	标准化的话术培训	
				10-02-06	普通话和情感的运用	
				10-02-07	知晓客服岗位价值理念	
				10-02-08	具备很强的抗压能力	
				10-02-09	能够妥善回复中差评	
10-02-10	熟练掌握并理解平台的售后服务规则与店铺个性化服务条款					
11	各类软件专业技能要求	11-01	前端门户设计	11-01-01	掌握 HTML5、JavaScript 知识和操作技能	移动商务
		11-02	后台管理系统设计	11-02-01	掌握 JAVA、PHP、数据库(MSSQL、MYSQL) 开发知识和技能	网页设计与制作
		11-04	虚拟现实	11-04-01	了解 VR：虚幻引擎、Unity3D	认识新商业
12	客户需求的沟通与理解分析	12-01	需求分析	12-01-01	熟练掌握脑图工具	市场调研与分析
				12-01-02	具备较强语言沟通理解能力、分析加工能力	
				12-01-03	引导客户需求能力	
		12-02	原型设计	12-02-01	熟练 PPT、UML 工具	电商创业实践
				12-02-02	能够模拟现实场景	
		12-03	需求确认	12-03-01	掌握需求文档编辑能力	认识新商业
13	团队合作执行	13-01	确定责任人	13-01-01	确认组织架构	小微企业运营基础
				13-01-02	明确项目负责人责任权利和义务	
		13-02	确定项目任务分工	13-02-01	进行人员绩效考核	电商创业实践
				13-02-02	阶段性工作评定	

		13-03	项目的进度计划	13-03-01	Visio 制定项目进度计划表	电商创业实践
				13-03-02	里程碑工作总结和汇报	
				13-03-03	项目工作内容调整	
		13-04	项目的风险管控	13-04-01	人员变动应变	认识新商业
				13-04-02	目标差异应变	
				13-04-03	成本超支应变	
14	设计效果评估	14-01	成本预算	14-01-01	财务基本知识普及	电商创业实践
				14-01-02	理解成本费用、收益、概念	
		14-02	预期效果	14-02-01	满足客户需求、满意度、进度、质量	电商创业实践
		14-03	(超出成本预算)控制机制	14-03-01	进度计划、成本计划、进度差异、风险评测	认识新商业
15	搜索引擎优化	15-01	数据挖掘	15-01-01	善于使用数据挖掘工具, 如高级版百度指数, 站长工具, 长尾关键字挖掘工具, 百度商桥, 百度统计等统计工具	商务数据应用分析与实践
		15-02	免费工具营销	15-02-01	比如短链接生成器和火车头采集	电商平台运营与创新创业
		15-03	付费工具营销	15-03-01	百度竞价, 360 点睛系统, 搜搜推广等付费工具的后台使用	电商平台运营与创新创业
		15-04	SEO 文案撰写	15-04-01	百度百科, 百度新闻源, 百度文库, 百度经验, 百度知道, 论坛软文等	软文写作
		15-05	SEO 推广执行	15-05-01	百科, 新闻源, 文库经验等的发布与效果统计	电商平台运营与创新创业
		15-06	TDK 标签及代码等处理	15-06-01	标题, 描述, 关键字, 标签等的分析与修改	电商平台运营与创新创业
		15-07	网络编辑伪原创文章及发布	15-07-01	伪原创工具的使用, 文章的撰写及关键字分布等	软文写作
16	社交媒体推广	16-01	微博推广	16-01-01	微博文案撰写: 长微博文案、短微博文案、广告文案撰写	软文写作 商品信息高级采编 新媒体运营 商务数据应用分析与实践
				16-01-02	付费工具: 粉丝通, 微任务使用 免费工具: 互粉工具, 互粉平台使用	
				16-01-03	数据分析: 粉丝后台, 用户内容偏好分析	
				16-01-04	媒介: KOL 资源的捕捉整理	
				16-01-05	微博推广方案撰写: 热门话题, 推广形式, 增粉目标, 内容推广, 粉丝活动等	
		16-02	微信推广	16-02-01	(公众号): 微信文案撰写: 推送短信息, 公众号软文文案	软文写作 新媒体运营

				16-02-02	(公众号): 付费工具“广点通”, KOL 广告主栏目广告位等资源	商务数据分析与应用 网络营销策划与实务 客户服务与管理		
				16-02-03	(公众号): 后台素材整理, 图文整理, 预览发布			
				16-02-04	(公众号): 后台分析工具使用			
				16-02-05	(个人号): 朋友圈文案, 朋友圈活动策划			
				16-02-06	(个人号): 微信社区, 人群捕捉, 粉丝互动			
		16-03	社交媒体推广	16-03-01	社交媒体入驻	新媒体运营 网络营销策划与实务		
				16-03-02	内容推广			
				16-03-03	粉丝活动策划与其他社交媒体的合作推广			
		17	平台推广	17-01	(1) B2B 平台 (2) B2C 平台 (3) C2C 平台 (4) 分类信息站点	17-01-01	平台入驻: 平台的资料审核与入驻	电子商务基础与实操 电商平台运营与创新创业 商品信息高级采编 电子商务视觉设计 软文写作
						17-01-02	付费工具: 直通车等付费工具使用	
17-01-03	后台管理: 如千牛等客服管理工具的使用							
17-01-04	活动上线: 聚划算等淘宝活动的上线							
17-01-05	客服管理: 话术以及回复设置等							
17-01-06	后台编辑: 图片处理及商品详情等编写与发布							
17-01-07	企业信息文案撰写							
17-01-08	发布及效果调控							
18	客户社群推广	18-01	粉丝基地的建立(圈用户)	18-01-01	社群分析及社群功能的了解	网络营销策划与实务 客户服务与管理		
		18-02	粉丝活动策划	18-01-02	抽奖活动, 问卷调查, 微信游戏开发等活动策划			
		18-03	社交维系	18-01-03	人工客服的互动与销售回访, 带动引入用户			
19	联盟营销	19-01	淘宝客入驻调控	19-01-01	淘客入驻, 淘客后台管理, 淘客预算及效果控制	电商平台运营与创新创业		
20	市场调研	20-01	信息收集	20-01-01	熟练使用各类办公软件	市场调研与分析		
				20-01-02	同类案例数据收集			
				20-01-03	语言文字的组织和表达			
		20-02	归类整理	20-02-01	同类案例图片归类	市场调研与分析		
				20-02-02	同类案例文字归类			
				20-02-03	其他数据整理归类			
		20-03	分析评价	20-03-01	对收集的同类案例进行分析	市场调研与分析		
				20-03-02	编写评价报告			
		20-04	调研方案制定	20-04-01	语言表达能力	市场调研与分析		
				20-04-02	经济议论文的写作能力			

				20-04-03	编写调研报告	
21	客 户 群 定 位	21-01	客 户 群 理 解	21-01-01	理解客户群的宗教思想、种族文化	客 户 服 务 与 管 理 消 费 者 行 为 分 析
				21-01-02	理解客户的企业文化和社会背景	
				21-01-03	理解客户群的生活消费习惯	
		21-02	整 理 定 位	21-02-01	定位目标客户族群	客 户 服 务 与 管 理
				21-02-02	细分目标客户群年龄段	
				21-02-03	细分客户群的消费能力	
22	制 定 运 营 方 案	22-01	运 营 目 标	22-01-01	运营方向的制定	电 商 平 台 运 营 与 创 新 创 业
				22-01-02	最优销售目标的制定	
				22-01-03	最差销售目标的制定	
		22-02	运 营 进 度	22-02-01	监督日常运营管理	电 商 平 台 运 营 与 创 新 创 业
				22-02-02	运营工作检查与监督	
				22-02-03	指导、协助运营部门完成进度	
23	实 施 与 服 务	23-01	监 督 执 行	23-01-01	制定执行环节评分考核制度	电 商 平 台 运 营 与 创 新 创 业
				23-02	总 结 评 估	
		23-02-02	评估项目完成情况			
		23-02-03	提出改进意见			
		23-03	客 情 维 系	23-03-01	制定老客户的重要日子送出免费的服务与产品的相关政策	客 户 服 务 与 管 理
				23-03-02	挖掘客户新的需求	
		23-04	服 务 营 销	23-04-01	主动推出新产品与服务给客户	网 络 营 销 策 划 与 实 务
				23-04-02	促成客户重复购买	
24	职 业 素 养 （ 通 用 能 力、 核 心 技 能、 关 键 能 力）	24-01	沟 通 交 流	24-01-01	与别人交流，学会聆听别人的意见	职 业 核 心 能 力 培 养 与 认 证 礼 仪 训 练
				24-01-02	加工分析，换位思考，将心比心	
				24-01-03	把无序的变成有序	
				24-01-04	加入自己的思想，加工了别人的变成了自己的，引领了谈话	
				24-01-05	中立的聆听（不带评估和情绪）	
				24-01-06	准确的发问，确认自己听的是准确的	
				24-01-07	交流过程中有自己的表达，表达简洁准确	
				24-01-08	语言表达的技能，标准普通话，英语能力	
				24-01-09	陌拜能力	
				24-01-10	形式上做些演讲能力(大场面用PPT演讲心理的锤炼)	
				24-01-11	沟通的表述要直接	
				24-01-12	沟通要主动	
				24-01-13	沟通一定要有反馈	
				24-01-14	沟通需要有自信	

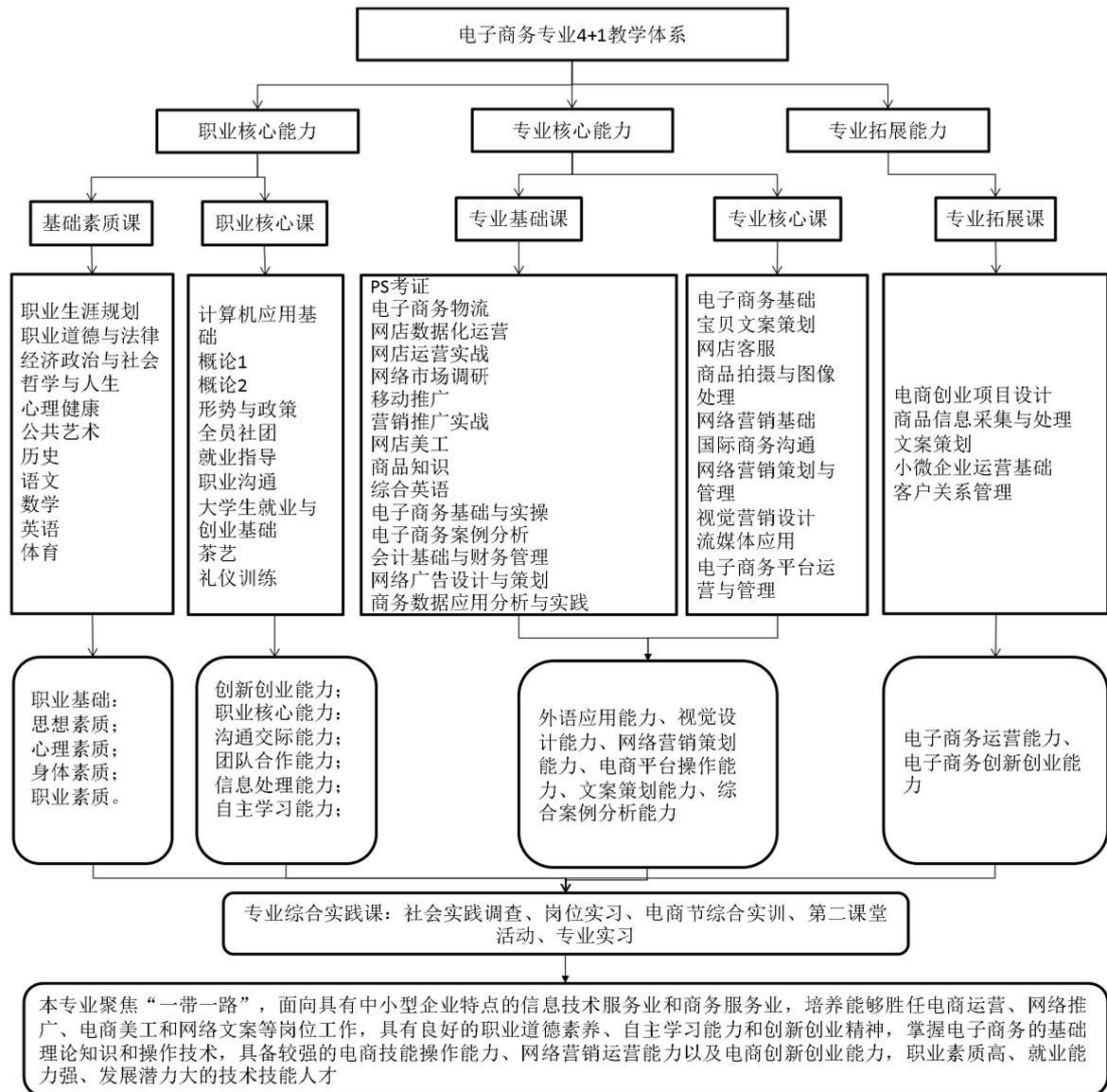
			24-01-15	沟通中要注意礼仪礼节		
		24-02	数字应用 (计算机技术)	24-02-01	办公软件的应用(尤其是 EXCEL PPT)及使用技巧(快捷键)	视频采编 短视频制作与策划
				24-02-02	办公设备的使用	
				24-02-03	各类设计软件的使用	
				24-02-04	打字速度(80字/每分钟)	
				24-02-05	熟悉各类的输入软件	
				24-02-06	熟悉国外的通用软件(比如谷歌翻译、VR、AI)	
				24-02-07	数字化摄影(拍产品)	
		24-03	革新创新	24-03-01	具备学习和接受新事物新理念的意识	职业核心能力培养 与认证 大学生就业与创业 基础
				24-03-02	有创新思维的训练	
				24-03-03	使用思维导图	
				24-03-04	跨专业的学习形成跨界思维	
		24-04	自主学习	24-04-01	明确个人发展规划和方向	职业核心能力培养 与认证
				24-04-02	明确自主学习的目标	
				24-04-03	具备可持续学习能力	
				24-04-04	具备自我提升意识	
				24-04-05	拓展课外知识(学以致用)	
				24-04-06	了解国学	
				24-04-07	辨别信息能力	
				24-04-08	跟优秀的人学习	
				24-04-09	多参加社会活动,具有社会责任感	
				24-04-10	采集国内外前沿案例,激发自主学习的热情	
		24-05	团队合作	24-05-01	敢于承担责任	职业核心能力培养 与认证
				24-05-02	具备跨专业、跨学校、跨企业的团队合作	
				24-05-03	认同团队共同的价值观	
				24-05-04	目标一致	
				24-05-05	相信团队	
				24-05-06	要付出,为团队无私奉献	
				24-05-07	构建可持续发展的团队文化	
				24-05-08	单独组织活动的的能力	
				24-05-09	为了团队目标,放弃个人好恶	
				24-05-10	理性控制自我,不影响团队氛围	
		24-06	解决问题	24-06-01	良好的的心态	职业核心能力培养 与认证
				24-06-02	接受问题的存在	
				24-06-03	找到问题的根源并提出问题的解决方法	
				24-06-04	主动思维,主动思考问题	

				24-06-05	不回避问题，不规避问题	
				24-06-06	具备提前发现问题的触觉，并组织团队解决问题	
				24-06-07	暂时不能解决的问题，不要停留在原地	
				24-06-08	学会创造价值，向前看来解决问题	
				24-06-09	具备解决问题的前瞻性	
				24-06-10	全力以赴，用尽一切方法解决问题	
		24-07	信息处理	24-07-01	分辨信息真伪	职业核心能力培养与认证
				24-07-02	会使用信息处理软件	
				24-07-03	信息的总结和归纳	
		24-08	责任意识	24-08-01	有担当意识	职业核心能力培养与认证
				24-08-02	具有职业道德	
				24-08-03	个人与目标和结果的关系	
				24-08-04	主人翁的意识	
				24-08-05	不推卸责任	
		24-09	(安全) 意识	24-09-01	有自我保护意识	职业核心能力培养与认证
				24-09-02	国家、公司机密的保密意识	
				24-09-03	网络用语的合法性	
				24-09-04	理解计算机病毒常识	
				24-09-05	具备网络安全常识	
				24-09-06	具备安全防范意识（防火、防盗）	
				24-09-07	熟悉和遵守平台规则，确保账号安全	
				24-09-08	培养基本法律意识	
		24-10	外语应用	24-10-01	熟练使用翻译软件	英语视听说
				24-10-02	会小语种国家（一带一路涉及的国家）日常外贸用语的学习	
				24-10-03	普通话标准	
				24-10-04	辨别热销国家的文化、宗教、风俗、礼仪、消费习惯和语言习俗	
				24-10-05	理解电子商务英语词汇	
				24-10-06	掌握外贸函电知识（询盘、复盘）——跨境电商类	
24-10-07	识别常用专业术语的英文缩写					
24-10-08	英语听说读写能力（四级）					

8. 【课程结构】

本专业根据珠三角中小型电子商务企业对毕业生职业核心能力和专业核心能力的要求，以及本专业“一实双核三维四方”的人才培养模式改革思路，设计了“基础素质课程+职业核心能力课程+专业基础课程+专业核心课程”和专业拓

展课程的“4+1”课程体系模式。学生职业核心能力的培养主要由基础素质课程和职业核心能力课程支撑，同时在专业类课程中渗透。学生的专业核心能力的培养主要由专业核心课程支撑，专业基础课程为辅垫，专业拓展课程为提升，同时在基础素质课程和职业核心能力课程中渗透。



9. 【课程主要内容及要求】

(1) 专业基础课

序号	课程名称	主要教学内容及要求

1	电子商务物流	包括现代物流知识、电子商务物流技术、供应链管理、电子商务下的企业采购与供应物流、电子商务下的生产物流计划与控制知识、现代销售与逆向物流管理、仓储管理与库存控制、搬运装卸与运输、包装合理化、电子商务配送与配送中心、现代物流运作模式、物流服务管理等相关教学内容，主要培养学生识别标志、选择合适材料包装商品、网上发货和退货操作、提供良好物流方面的客户服务、供应链管理和相关信息技术等综合应用能力。
2	电商创业项目设计	包括电子商务创业认知、社群电商、内容电商、直播电商、产品电商等创业类型的项目设计、项目管理、项目评估、项目展示等相关教学内容，主要培养学生建立创新创业思维、电商创业项目设计、创业团队协作等综合应用能力。
3	认识新商业	包括虚拟企业管理的特点和职能、企业管理者的层次和角色、新型现代企业类型和特点、我国新型企业制度的基本组织形式、企业管理发展前沿、新型企业经营战略的特点与流程等相关教学内容，主要培养学生分析和解释企业活动、区分和辨别企业类型、分析和解释企业新型经营战略流程和环节等综合应用能力。
4	电商创业实践	包括一般电子商务企业的商业运作规则、利用网商平台了解和搜集行业信息、基于合理背景数据撰写创业策划书和网络营销策划书、企业企划、产品设计、网络推广、渠道经营、供应商沟通、客户管理、网络产品销售等相关教学内容，主要培养学生捕捉商务信息、分析和解决电子商务中的实际问题、创新和环境适应能力、职业迁移下的智能和可持续发展等综合应用能力。
5	商务英语视听	包括英语面试、岗位职责描述、公司介绍、产品介绍、客户接待、交易会情景沟通，以及国际贸易流程中的英文询盘、议价、下单、支付、发货、赔偿等语言情景表达与对话相关教学内容。主要培养学生对真实商务交际场合中各种视听材料的理解能力、表达能力和跨文化交际能力。
6	综合英语	包括英语学习策略、英语人工智能新技术应用以及国际视野、沟通交流、职业规划、人生感悟、休闲娱乐、社会发展、历史文化和科技创新等能够提升学生思辨能力、文化素养、道德品质的话题作为教学内容，并融入中国元素。主要培养学生在信息化背景下的自主学习能力以及英语听说读写译综合应用能力。

(2) 专业核心课

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	网页设计与制作	包括网页基础与建站常识、HTML 结构标准（标签、文字、图片、超链接、多媒体标签、列表、表单）和 CSS 样式标准（选择器、标签

		分类、文字属性、背景属性、行高属性、链接伪类、定位机制)等相关教学内容,主要培养学生创建和管理站点、网页元素编辑与控制、制作与优化产品页面、制作动态网页等综合应用能力。
2	客户服务与管理	客户服务的基本技巧和客户关系管理的基本方法;客户咨询、异议、客户投诉应对;客户满意度管理和客户忠诚度管理;主要培养学生进行客户的个性化服务,拓展客户渠道能力。
3	电商平台运营与创新创业	包括电子商务平台开店基本要求与基本条件、网商开店基本流程、电子商务平台站内和站外推广方法、网络客户服务主要方法、网店物流解决方案等相关教学内容,主要培养学生平台调查及店铺定位、网店开设与装修、电子商务平台网店日常管理、店铺推广等创新创业综合应用能力。
4	商务数据分析与实践	包括商务数据分析一般流程、常用模型与分析方法、数据查询与可视化工具、行业数据分析、客户数据分析、产品数据分析、运营数据分析、商务数据分析报告的撰写等相关教学内容,主要培养学生实施商务数据分析、支持企业数据化运营、运用多种信息渠道和工具、根据需求编写数据分析报告并进行可视化展示等综合应用能力。
5	网络营销策划与实务	包括网络数据收集和分析、精准营销、事件营销、文案编写基础、微信营销、社群营销、微博营销、短视频营销、自媒体营销、网络广告、移动营销、App营销、直播营销、网络营销矩阵策划等相关教学内容,主要培养学生撰写网络营销策划、“两微一抖”推广设计和实操、嵌入式营销设计、直播策划与运营等综合应用能力。

(3) 专业拓展课

序号	课程名称	主要教学内容及要求
1	软文写作	包括电子商务文案的基础知识、网店商品文案、微信文案、微博文案、软文基本知识与写作技巧,以及优秀的文案赏析主要培养学生软文写作创意、文案设计与撰写、具体产品特征的软文表现手法等综合应用能力。
2	视频采编	包括摄影与摄像的基本操作、专业照相机的摄影技巧、不同摄像器材的拍摄技巧、摄影的用光、视频编辑的基本方法等相关教学内容,主要培养学生对摄像设备参数调整、摄像活动实操、画面构图及光线运用、固定画面和运动画面的拍摄、长镜头拍摄、场面调度、常用视频剪辑等综合应用能力。
3	小微企业运营基础	包括小微企业管理与运营中管理者职能和管理的二重性、现代企业制度和经营战略的特点、小微企业人力资源管理的特征和主要实践模块、小微企业生产管理和质量管理的内容、小微企业财务管理的特点和主要指标、小微企业市场营销的功能和策略类型、小微企业企业文化的核心和建设原则等相关教学内容,主要培养学生适应小微企业典型工作过程需要的综合能力。

4	品牌策划与管理	包括品牌管理要素、品牌管理流程、品牌定位方法、企业 CIS 系统构成、品牌设计、品牌传播、品牌策划、品牌管理等相关教学内容，主要培养学生根据品牌实际规划以品牌核心价值为中心的品牌识别系统、开展品牌化战略与品牌架构优选、品牌延伸扩张策划、科学管理各项品牌资产、品牌维护与危机管理等综合应用能力。
5	跨境电商客服	包括跨境电商通讯工具的应用、客户开发、询盘处理，咨询解答，售后问题处理等跨境电商客服在售前、售中以及售后的沟通与服务流程及跨文化客户关系维护的内容，培养和提高学生作为跨境电商客服人员沟通能力和问题处理技巧。
6	跨境电商营销推广	包括主流 B2C 和 B2B 出口平台的站内营销、搜索引擎营销、社交媒体营销、电子邮件营销、自建站、市场调研和分析等跨境电商营销推广方式。培养学生的跨境电商网络营销能力，掌握跨境电商营销推广的相关知识和运营方法，并运用所学知识和技能设计及实施跨境电商营销推广方案，培养学生具有一定的创意思维、创新精神和创新创业能力。
7	短视频制作与策划	课程内容从短视频的基础知识和策划到短视频的拍摄与编辑制作，再到短视频的运营与变现，通过案例分析介绍短视频运营的主流平台、短视频制作的工具。主要培养同学们短视频策划与编辑制作的能力。
8	新媒体运营	本课程以问答平台，短视频平台等典型社交平台为载体，全面介绍新媒体运营的基本概念，职业发展路径，用户运营的方法，产品运营的思路，内容运营的技巧，活动运营的策划，以及个人品牌运营的执行等。培养学生在新媒体实际运营过程中分析问题和解决问题的能力。
9	翻译技术与实践	包括当代主流计算机辅助翻译工具、机器翻译及译后编辑工具的介绍和综合应用，涵盖搜索技术、文本处理技术、术语管理技术、语料处理技术、计算机辅助翻译技术、机器翻译技术、质量控制技术等教学内容，主要培养学生在现代信息技术大环境下运用翻译技术和工具处理语言问题的综合能力。
10	高级口译	包括口译项目的译前译中译后全过程综合性知识和运用技巧，并涵盖展会服务、外事接待、简单交传活动等具有一定难度的主题口译教学内容。主要培养学生在商务情景中的中英双语口译能力和技巧。

10. 【专业综合实践课安排表】

序号	综合实践课名称	学习内容要求	对接职业能力/职业素养
1	网店运营综合实训	通过校内校外企业项目合作或者校外实践基地，在年中 618 大促期间参与并胜任电商运营、网络推广、网店美工、网络文案和前端设计等岗位工作，理解企业运	要求学生具备以下职业能力与素养：能实现移动电商产品的设计与开发；能运用网络资源开展网络营销策划活动和实施活动；能在互联网行业中开展商务服务的自主创业实践活动；能够明确个人发

序号	综合实践课名称	学习内容要求	对接职业能力/职业素养
		作流程、各部门的职能分工及联系，完成实习单位所要求的综合实训任务。	展规划并进行自主学习，具备革新创新能力；能够发现问题并组织团队解决问题，敢于承担责任；能够触类旁通，有效解决遇到的工作问题与困难。
2	电子商务创新创业综合实训	通过校外企业实习或者自主创业参与并胜任电商运营、网络推广、网店美工、网络文案和前端设计等岗位工作，运用所学专业技能知识完成岗位工作所要求的综合实训任务。	要求学生具备以下职业能力与素养：能熟练操作主流电子商务平台；能进行市场调研分析，并通过市场定位、资源匹配、过程管控和过程优化等方式进行运营管理；能熟练使用各类软件制作多媒体素材，包括图片处理、平面设计、网页设计等；能完成电子商务专题活动页面设计，提升整体视觉效果及用户体验；能根据市场调研和客户群定位制定运营方案，并制定推广策略；能监督执行运营策划活动，并进行总结评估；能够对电子商务运营情况进行数据分析并提供运营建议
3	顶岗实习	通过校外企业实习或者自主创业参与并胜任电商运营、网络推广、网店美工、网络文案和前端设计等岗位工作，理解企业运作流程、各部门的职能分工及联系，完成实习单位所要求的综合实训任务。	要求学生具备以下职业能力与素养：能实现移动电商产品的设计与开发；能运用网络资源开展网络营销策划活动和实施活动；能在互联网行业中开展商务服务的自主创业实践活动；能够明确个人发展规划并进行自主学习，具备革新创新能力；能够发现问题并组织团队解决问题，敢于承担责任；能够触类旁通，有效解决遇到的工作问题与困难。
4	第二课堂活动	学生通过参与第二课堂活动包括各类竞赛、创业实践活动和 A 商务中心项目教学（含电子商务工作室活动）等，培养学生职业核心能力和个人综合素质。	要求学生具备以下职业能力与素养：具备有效沟通和主动交流能力，能在沟通过程中准确发问与表达；能够熟练应用计算机办公软件和设备；能够明确个人发展规划并进行自主学习，具备革新创新能力；能够发现问题并组织团队解决问题，敢于承担责任；能够使用信息处理软件进行信息处理和总结归纳；具备一定的外语应用能力；具备基本的法律法规意识。

11. 【师资队伍】

(1) 队伍结构

学生数与本专业专任教师数比例不高于 25:1，双师素质教师占专业教师比一般不低于 60%，专任教师队伍要考虑职称、年龄，形成合理的梯队结构。

(2) 专任教师

具有高校教师资格和本专业领域有关证书；有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心；具有电子商务、管理科学与工程、工商管理、计算机科学技术或数字国际贸易相关专业的硕士以上学位；具有扎实的电子商务相关理论功底和实践能力；具有较强的信息化教学能力，能够在大数据、人工智能、虚拟现实环境下开展课程思政和教学改革、科学研究；能够跟踪新经济、新技术发展前沿；每5年累计不少于6个月的企业实践经历。

(3) 专业带头人

电子商务专业实行校内校外双带头人制度。

校内专业带头人原则上应具有副高及以上职称，能够较好地把握国内外电子商务专业及数字国际贸易的发展，能广泛联系行业企业，了解本专业人才的需求实际，教学设计、专业研究能力强，组织开展教科研工作能力强，在省内商务英语领域具有一定的专业影响力。

校外专业带头人原则上应具有行业企业高级职称（职务），或具有 10 年以上行业企业工作经历，在业界有较高的声誉，对数字国际贸易发展具备较好的洞察力，能够整合企业资源，引进真实项目，优化本专业人才培养模式，并能承担专业课程教学。

(4) 兼职教师

主要从数字国际贸易相关的行业企业聘任，具备良好的思想政治素质、职业道德和工匠精神，具有 3 年以上行业企业工作经历，具有扎实的专业知识和丰富的实际工作经验，具有中级及以上相关专业职称，能承担课程与实训教学、实习指导、创新创业等专业教学任务。

12. 【教学设施】

主要包括能够满足正常的课程教学、实习实训所需的专业教室、实训室和实训基地。

(1) 专业教室基本条件

一般配备黑（白）板、多媒体计算机、投影设备、音响设备，互联网接入或 Wi-Fi 环境，并具有网络安全防护措施。安装应急照明装置并保持良好状态，符合紧急疏散要求、标志明显、保持逃生通道畅通无阻。

(2) 校内实训室基本要求

序号	实训室名称	主要功能	主要设备	容纳学生数
1	数字化语言实训基地	用于语音、听力、口语、阅读、写作、口笔译和商务函电等的实训教学。	白板、座椅、课桌、教师主控台、服务器、投影设备、音响设备、电脑、互联网接入或无线网络（WiFi）环境以及英语（商务英语）听、说、读、写、译实训软件等。	500
2	电子商务综合实训基地	用于商品信息采编、电子商务数据分析、电子商务运营、网络营销等的实训教学。	数码相机、柔光箱、摄影灯架、背景板、服务器、投影设备、白板、打印机、扫描仪、互联网接入或无线网络（Wi-Fi）环境以及 Mind Manager、Office、Photoshop、Sublime 等软件	200
3	国际商务综合实训基地	用于进出口业务操作、外贸单证处理与缮制、跨境电子商务平台操作等的实训教学。	白板、座椅、课桌、教师主控台、服务器、投影设备、音响设备、电脑、互联网接入或无线网络（Wi-Fi）环境，以及跨境电子商务等模拟软件或真实项目操作平台。	300

(3) 校外实训基地基本要求

序号	名称	主要功能	接纳学生数/年	备注
1	电子商务运营校外实训基地	用于网络营销策划与实务、电商平台运营与创新创业、电子商务数据分析等课程的实训教学。	100	10 家企业
2	电子商务创业校外实训基地	用于网页设计与制作、电子商务创业实践、移动商务、认识新商业等课程的实训教学。	100	5 家企业
3	跨境电子商务平台操作校外实训基地	用于电子商务平台运营、跨境电商客服、跨境电商营销推广等课程的实训教学。	300	10 家企业

(4) 学生实习基地基本要求

具有稳定的校外实习基地。能提供网络营销推广、网店（站）运营管理、美工设计、电商客服、跨境电商专员等相关实习岗位，能涵盖数字国际贸易产业发展的主流技术，可接纳一定规模的学生实习；能够配备相应数量的指导教师对学生实习进行指导和管理；有保证实习生日常工作、学习、生活的规章制度，有安全、保险保障。

(5) 支持信息化教学方面的基本要求

具有利用信息化手段开展混合式教学的条件。支持教师开发并利用信息化教学资源、教学平台，创新教学方法，服务学生自主学习，个性化学习，提升教学效果。

13. 【教学安排】

		11	社团		10	178	178	0	178	2*18	2*18	2*18							s				
		12	就业指导		2	27	27	27	0					1.5*18					c				
		13	体育 1		1	36	36	8	28						2*14				s				
		14	体育 2		1	36	36	0	36							2*18			s				
		15	思品与法律（含廉洁修身）		4	64	64	56	8						4*14				s				
		16	概论 1		2	32	32	32	0							2*16			s				
		17	概论 2		2	32	32	24	8								2*12		s				
		18	形势与政策		1	32	32	32	0						2*4	2*4	2*4		s				
		19	心理健康教育		1	16	16	12	4							2*8			s				
		20	大学生就业与创业基础		2	32	32	16	16								2*8		c				
		21	军事理论		2	36	36	36	0										第七学期完成，具体课表另行安排		s		
		22	中华优秀传统文化		2	36	36	36	0						2*14				c				
		23	应用写作		2	36	36	16	20							2*18			s				
		24	职业沟通		1	16	16	8	8							2*4			c				
		25	礼仪训练		1	16	16	8	8								2*4		c				
	全校任选课	26	全校任选课模块		4	72	72	36	36						2*18	2*18			c	任选 4 分			
		小计				93	1669	1669	1108	561	21	20	14	10	0	5	12	10	4	0			
专业必修课		27	电子商务基础	▲	2	36	36	18	18	2*18									s				
		28	文案策划	▲	4	72	72	36	36				4*18						s				
		27	网店客服	▲	4	72	72	36	18			4*18							c				
		28	图形图像处理	▲	11	198	108	36	72	6*18	5*18								k				
		30	网络营销基础	▲	4	72	72	24	48		4*18								c				

31	电子商务物流		5	90	90	18	72							5*18					c		
33	新媒体运营		6	108	108	54	54				6*18								c		
34	营销推广实战		4	72	72	18	54							4*18					c		
35	网店美工		10	180	180	40	140			6*18	4*18								s		
36	短视频制作与运营		4	72	72	36	36							4*18					c		
37	网店运营		5	90	90	18	72			5*18									c		
38	数据化运营		6	108	108	54	54							6*18					c		
	直播营销		5	90	90	36	54				5*18								c		
	商务礼仪		5	90	90	36	54							5*18					c		
39	综合英语 1		2	56	56	28	28								2*14				s		
40	综合英语 2		2	64	64	32	32									2*16			s		
41	国际商务沟通		2	28	28	14	14								2*14				s		
42	电子商务基础与实操		4	56	56	20	36								4*14				c		
43	会计基础与财务管理		2	32	32	16	16									2*18			s		
44	网络广告设计与策划		2	32	32	16	16										2*18		c		
45	电子商务案例分析		2	32	32	16	16										2*18		c		
46	电子商务视觉设计	▲	4	56	56	20	36								4*14				c		
47	网络营销策划与实务	▲	4	72	72	24	48									4*18			c		
48	流媒体应用	▲	4	64	64	24	40										4*18		c		
49	商务数据应用分析与实践		2	32	32	16	16										2*18		c		
50	电子商务平台运营与管理	▲	2	32	32	16	16										2*18		c		

		小计			108	1871	1871	803	1068	8	9	15	19	0	24	12	6	12	0						
专业拓展课	策划类	51	电商创业项目设计		2	32	32	16	16									2*18		c					
		52	商品信息采集与处理		4	72	72	24	48								4*16			c					
		53	文案策划		4	72	72	24	48									4*18		c					
	运营类	54	小微企业运营基础		2	32	32	16	16										2*18		c				
		55	客户关系管理		4	72	72	24	48									4*18			c				
		56	电商创业项目设计		4	72	72	24	48										4*16		c				
		小计			10	176	176	64	112	0	0	0	0	0	0		4	6							
综合实践活动	公共实践活动	57	军训与入学教育		1	30	30	0	30	1周											c				
		58	毕业教育		1	30	30	0	30					1周								c			
		59	军训		2	112	112	0	112								56*2								
		60	职业核心能力培养与认证		5	0	0	0	0														c		
		61	运动会		1	12	12		12									12*1					c		
		62	心理健康教育		1	16	16	4	12										2*8				c		
		63	劳动教育		2	0	0	0	0														c		
	专业实践活动	64	认识实习		1	6	6	0	6	1天															
		65	毕业实习(顶岗实习)		28	540	540	0	540						18周								c	校外	
		66	技能考证培训		1	30	30	0	30							1周									
67		电商节综合实训1		2	60	60	0	60										30*2				c	校外		
68		电商节综合实训2		2	60	60	0	60											30*2			c	校外		

	69	第二课堂活动		1	30	30	15	15						分散，第九学期录入成绩				c	校外		
	70	专业实习		15	450	450	0	450									30*15	c	校外		
	小计			63	1376	1376	19	1357	1	1	1	1	0	1	0	4	2				
学分、学时及周学时统计				274	5092	5092	1994	3098	29	29	29	29	0	29	24	24	24	0			
注： ▲表示核心课程 s 指考试（含面试） c 指考查 k 指考证																					